

El Poder Ejecutivo, a propuesta del Indecopi, publica Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor para que ciudadanos no reciban promociones de productos y servicios no solicitados

- ✓ **Además, simplifica el trámite para la defensa de intereses colectivos y difusos en sede judicial, por parte del Indecopi y de las Asociaciones de Consumidores, entre otras mejoras.**

El Poder Ejecutivo, a través del Decreto Legislativo N° 1390, aprobó la modificación del Código de Protección y Defensa del Consumidor, propuesto por el Indecopi, con el objetivo de priorizar el consentimiento de los consumidores ante el ofrecimiento de productos y servicios de los proveedores, y para reforzar los pronunciamientos de los órganos resolutivos de consumidor en sus procedimientos administrativos sancionadores.

En el primer caso, se modificó el artículo 58° del Código con la finalidad de evitar que los consumidores reciban mensajes y llamadas de los proveedores ofreciendo la adquisición o contratación de productos y servicios, sin su consentimiento previo.

Como se sabe, actualmente, a través de diferentes comunicaciones como llamadas, envío de mensajes, correos electrónicos, entre otros mecanismos, los proveedores ofrecen a los consumidores productos y servicios que nunca solicitaron, y sin la existencia de un consentimiento previo para recibir tales comunicaciones. En muchos casos, los consumidores, ante dichas prácticas, aceptan lo ofrecido concretando relaciones de consumo que podrían ser perjudiciales para su economía.

En ese sentido, y a efectos de elevar el nivel de protección que brinda el Código, se tomó en cuenta la propuesta del Indecopi, modificando el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código, estableciendo que los proveedores que empleen centros de llamada (*call centers*), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos, así como aquellos que prestan el servicio de telemarketing, tienen la obligación de solicitar el consentimiento previo de los consumidores, antes de contactarse con ellos.

De lo contrario, los proveedores que incumplan la ley y afecten los derechos de los consumidores pueden ser pasibles de un procedimiento sancionador o multado hasta con 450 UIT (unidades impositivas tributarias). Para ello, los ciudadanos pueden llamar al 224 7777 (Lima) o al 0800 4 4040 (provincias), también pueden escribir a sacreclamo@indecopi.gob.pe adjuntando el pantallazo con el número de la llamada que queda registrado en el teléfono.

Esta norma con mayor efectividad en la garantía de los derechos de los consumidores deja sin vigencia el registro 'Gracias... No insista', ya que el consumidor no necesitará encontrarse inscrito en ningún registro, de forma previa, para no ver vulnerados sus derechos.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi
  

Radio Indecopi

www.indecopi.gob.pe/radio

En segundo lugar, se modifica el artículo 106 del Código el cual precisa que en los procedimientos sancionadores en materia de consumo no se requiere la participación de un abogado. Asimismo, que, si bien los procedimientos de liquidación de costas y costos están a cargo del Indecopi, estos son procedimientos accesorios que no constituyen procedimientos administrativos sancionadores.

Asimismo, con la modificación de los artículos 108 y 112 del Código los órganos resolutivos del Indecopi evaluarán, de forma previa, si el proveedor cumplió con adoptar las medidas pertinentes a fin de resguardar el derecho del consumidor, solo así podrán disponer la aplicación de figuras como la improcedencia de la denuncia, el allanamiento y reconocimiento, como criterios de graduación de las sanciones. Cabe precisar que dicha evaluación comprenderá la naturaleza del bien jurídico afectado (riesgo a la vida, salud, seguridad de las personas o supuestos de discriminación), la responsabilidad del infractor, y evaluará la pertinencia de disponer la imposición de una medida correctiva en beneficio del consumidor.

Adicionalmente, en los supuestos en el que el proveedor decida allanarse o reconozca alguna infracción, los órganos resolutivos podrán imponer medidas correctivas en beneficio del consumidor afectado, siempre que se verifique que las medidas adoptadas por el proveedor resultaron insuficientes. Por su parte, el artículo 125 del Código precisa que las controversias por falta y demora de entrega de productos estarán a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.

También, en los artículos 130 y 131 del Código precisan que el Indecopi y/o las Asociaciones de Consumidores son quienes pueden accionar judicialmente en defensa de intereses difusos y colectivos de los consumidores, sin mediar autorizaciones previas. Asimismo, se simplifica el procedimiento de delegación de facultades a las Asociaciones de Consumidores en el caso de una demanda de defensa de intereses colectivos, acción de titularidad del Indecopi, debiendo cumplir con las condiciones establecidas por vía reglamentaria.

Finalmente, la norma aprobada precisa que las Asociaciones de Consumidores que incurran en las prohibiciones dispuestas en el artículo 154 del Código, serán pasibles de ser sancionadas por el Indecopi, de acuerdo a lo establecido en los artículos 106 del Código, el cual establece los procedimientos sancionadores en materia de consumo.

La norma, publicada hoy, en el Diario Oficial El Peruano, y que rige a partir de mañana jueves 06 puede ser vista en el siguiente enlace:

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-29571-codigo-de-decreto-legislativo-n-1390-1687860-2/>

Lima, 05 de setiembre de 2018

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio